平成２４年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市障害者自立支援施設　たんぽぽ
所在地	四日市市西日野町４０７０番地１
指定管理者	名　称　社会福祉法人　四日市市社会福祉協議会 代表者　会長　伊藤　八峯 住　所　四日市市諏訪町２番２号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、毎月提出された業務報告書及び毎月開催の連絡調整会議、必要に応じた随時の実地調査及び指定管理者へのヒヤリング、年度末の事業報告書等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	健康福祉部障害福祉課 ＴＥＬ：０５９－３５４－８１７１ Ｅ－mail：syougaifukushi@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

たんぽぽは障害者自立支援法に規定する生活介護及び日中一時支援事業を実施して５年が経過し、また「四日市市障害者自立支援施設条例」に基き、利用料金で運営する施設として４年になりました。その間、重度障害者に介護や訓練等のサービスを提供し、地域生活を支援するという施設の設置目的を達成し、また地域交流を積極的に行うなど開かれた施設として、その存在意義を高めております。社会福祉協議会の持つ機能・役割を活かして、障害者福祉の増進を目的とした事業を実施しつつ、利用料金制で運営できるようコスト意識を持って経費削減にも取組み、その成果が出ていますので、利用者への安心と信頼はゆるぎないものになっていました。

設備点検や施設の維持管理も適正に行われ、さらに館内・車内の消毒清掃を月4回実施するなど、感染症予防対策も充実させています。

また、今年度は、利用者の介護家族の高齢化という背景を踏まえて、先進的重度障害者施設へ職員派遣（５日間）を行い、親なき後の介護力の低下した重度障害者への地域支援体制について、職員研修を行うとともに保護者とも情報共有を図りました。

重度障害者を長期に亘って支援する当該施設の使命を果たすため、多様な視点を持つ職員を育成しようという姿勢が窺え評価できました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務として、施設活動支援・社会活動支援・生活支援を適正に実施していました。今年度は特に「福祉の店尾平店」に出向いて、幅広い市民と交流する体験活動も取り入れ活動内容を拡充させていました。利用者には、非日常を感じる良い機会となっていました。

男女共同参画の観点からは、育児と仕事が両立できる体制を維持するため人材を確保し、引継ぎを十分行うことで、重度利用者への途切れのない支援を行っていました。障害福祉分野での人材確保は困難な時代ですが、よく努力されています。

以上を総合的に判断して、大変良好な管理運営状況であると評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

今後の業務改善については、以下のとおり、市の運営方針を指導していきます。

・公の生活介護事業所であることから、たんぽぽ入所を希望している地域の重度障害者の存在を視野に入れ、さらに公平公正な施設運営に努めること。

・これまでの施設の管理運営の実績や経験、支援者のネットワークを生かし、安定した施設サービスの維持に努めること。

・事業の安定した継続と信頼の維持のため、職員の専門性をさらに高め、技術の向上を一層考慮すること。事故の未然防止策等、利用者の個別性に応じた配慮や支援を引き続き行うこと。

・ハード面では、障害のある人々が安全に利用できるよう引き続き維持管理を徹底すること。

・今後も、障害者総合支援法に基づく施設として法令の規定を遵守するとともに、施設としても自立した運営に努めること。

・ニーズの高い日中一時支援事業に継続して取り組めるよう、業務の改善等により人員の確保等を十分に行うこと。（近隣障害施設と共通する支援内容については、経費削減の可能性を探り、または清掃業務を委託するなど、引き続き費用対効果を検討すること。）

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

地域等の関係者が参加する「施設サービス運営委員会」の意見を、施設運営やサービス向上に反映させ、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で、公正公平なサービス提供がなされていました。
また、指定管理者としての特性を活かし、相談事業所や各種サービス機関と連携を図り、施設主催の地域交流や啓発事業では、ボランティアや関係団体と連携し、高校生による演奏会やお茶会を開催し、多くの学生や地域住民が参加できる機会を設けました。このように地域に根ざした施設運営を続け、施設や障害の正しい理解や深い認識に繋げています。日中一時支援利用者については、機会の平等性に配慮し、昨年以上の利用者を受け入れ、家族の介護負担の軽減に貢献していました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

重度障害者の日中活動の場を提供し、利用者の能力や特性に応じて地域生活を支援するという、施設の実施方針に基づく管理運営が適切になされていました。その事業報告においても、運営方針や訓練など様々な取組内容と成果を明瞭に記載されており、事務全般の業務改善も著しく高く評価できます。
また専門医療相談のあり方を工夫して、利用者支援の質の向上に努め、入所者の意見を管理運営に反映させるための施設サービス運営委員会を開催し、運営とサービスの向上を図っていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

社会福祉協議会として信頼を維持し、適正かつ柔軟な管理運営が実施されていました。施設の維持管理についても、法人管理部門でも確認しながら適正に遂行され、市との連絡調整会議で課題を共有しました。職員の資質向上のための研修に力を入れ、人材育成の観点から組織の体制強化に努力されていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金制を採用していることから、収入額に見合った予算執行が行われていました。施設経営の観点から、事業費・人件費・施設管理費等の支出を適正かつ慎重に行い、領収書や計算書類及び諸帳簿も整理されていました。
また、利用者の日課や年間行事、施設の保守点検等に関する書類の管理も行き届き、結果として報告内容・時期等がより改善され向上しています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日常から施設内を点検し、転倒等の事故防止や防災訓練等も実施されていますが、今年は通所バス利用時の災害を想定した非難訓練も行い、危機管理意識を家族と共有し、新たな課題解決に向けた検討を始めています。事故については、速やかに対処がされ、詳細な分析と再発防止対策がとられていました。
介護上の事故を未然に防ぐため、適切な介助方法を職員間で研修するとともに、「安全委員会」を設置し事故防止など安全意識の向上に努めていました。
利用者の健康管理と安全衛生対策やＡＥＤ研修を行い、また職員が感染源とならないよう予防接種等の対策も強化していました。
個人情報の保護については、パソコン等の管理を厳重にするとともに、職員の意識向上を引き続き行いました。夜間、休日の防犯については、警備システム等を導入して、警備の強化が図られていました。

社会性（環境等への配慮）

施設内でイベントを開催して地域住民の参加を促し、また利用者には地区行事への参加を推進するなど相互の交流に努めていました。地域の児童、生徒の福祉体験学習や職業体験、実習生やボランティアの受け入れにより、積極的に障害福祉の啓発に努めていました。
空缶つぶしなど、廃棄物処理をその機能訓練に取り入れ、また年４回施設近辺の清掃・分別処理を行うなど、地域や環境に対する配慮が窺われました。

事業収支

経済性

利用者の退所及び欠席等により事業収入は計画より減少しましたが、昨年よりも高い利用率を維持し、日中一時支援では利用実績を上げ、収入増に努めていました。施設の経費削減や業務改善により支出額を抑え、利用者へのサービス向上・安全配慮・危機管理を優先的に支出した結果、今年度も収入額が支出額を上回り健全に運営されました。

団体の経営状態

経営の健全性

貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、大きな問題は無く、社会福祉協議会の公共性からの財政基盤も含め、安定していると判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成24年度

<table>
<tr><td>施設名</td><td colspan="2">四日市市障害者自立支援施設（通所）たんぽぽ</td><td>所管課:障害福祉課</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="2">四日市市西日野町４０７０番地１</td><td>設置年月:平成２年４月</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">常時介護が必要な障害者に対して介護等のサービスを提供し、重度障害者の地域生活を支援することを目的とする。</td></tr>
<tr><td>設置の根拠
(法令、条例等)</td><td colspan="3">障害者自立支援法、四日市市障害者自立支援施設条例</td></tr>
<tr><td rowspan="4">施設の概要</td><td rowspan="3">設備の概要</td><td>敷地面積（㎡）</td><td>2396.46</td></tr>
<tr><td>延床面積（㎡）</td><td>751.32</td></tr>
<tr><td colspan="2">作業室　215.12㎡　会議室　27.2㎡　調理室　34.0㎡</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td colspan="2">① 施設活動支援
【身体機能維持訓練・歩行訓練】麻痺・拘縮の予防、身辺処理能力の向上
【空き缶回収・缶つぶし作業】経験領域を広げる、地域住民との交流
【調理実習】食の大切さを体験
【音楽・レクリエーション・創作活動】経験領域を広げる
② 社会活動支援
公共交通機関を使用しての外出、福祉の店の販売応援、バザーでの自主製品販売体験
③ 生活支援
感覚統合療法、音楽療法、乗馬療法、水中療法
④ 保護者との連携
保護者の会活動
⑤地域への啓発
広報誌の発行「たんぽぽ通信」</td></tr>
</table>

2．運営状況

項目	実施計画	実施内容 （事業報告書）	計画対比
開館日数	245日	245日	計画通り
開館時間	8:30～17:00	8:30～17:00	計画通り

3．利用実績

項目		実施計画	実施内容 （事業報告書）	計画対比
延べ利用者数		8,575人	7,560人	△1,015人
平均利用率	平均	－	88.16%	－

４．事業収支

（単位：円）

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
自立支援費収入	118, 208, 000	117, 300, 087	△ 907, 913
送迎運行経費	0	0	0
日中一時支援受託金	514, 000	575, 728	61, 728
利用者就業事業収入	420, 000	264, 272	△ 155, 728
処遇改善補助金	165, 000	344, 078	179, 078
雑収入（利息、職員給食等）	1, 314, 000	1, 557, 950	243, 950
収入計	120, 621, 000	120, 042, 115	△ 578, 885
人件費	93, 210, 000	85, 910, 889	△ 7, 299, 111
管理費	15, 169, 000	15, 432, 706	263, 706
消耗品費	450, 000	543, 440	93, 440
燃料費	1, 896, 000	2, 026, 644	130, 644
印刷製本費	115, 000	97, 845	△ 17, 155
光熱水費	2, 750, 000	3, 079, 324	329, 324
修繕料	1, 519, 000	1, 561, 544	42, 544
通信運搬費	335, 000	243, 792	△ 91, 208
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	562, 000	540, 030	△ 21, 970
委託料	942, 000	826, 021	△ 115, 979
賃借料	1, 150, 000	861, 664	△ 288, 336
その他	5, 450, 000	5, 652, 402	202, 402
事業費（ソフト事業等）	1, 521, 000	1, 158, 085	△ 362, 915
一般管理費	2, 648, 000	2, 647, 377	△ 623
予備費	8, 073, 000	0	△ 8, 073, 000
支出計	120, 621, 000	105, 149, 057	△ 15, 471, 943
収　支	0	14, 893, 058	14, 893, 058

平成２４年度　たんぽぽ　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	２４５日	２４５日	計画通り	計画通り開館した。	適
開館時間	8：30～17：00	8：30～17：00	計画通り		

２．利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	８，５７５人	７，５６０人	△１，０１５人	定員３５名が登録し、昨年よりも高い稼動率であった。体調不良に対して、細やかな支援がなされた。	適
稼働率	－	８８．１６％	－		

３．事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
自立支援費収入	118,208,000	117,300,087	△ 907,913	日中一時支援の受け入れ人数を今年度さらに増やし、障害者自立支援法の登録利用者も高い出席率を維持させるなど、支援の充実を図っている。 このように本来業務の努力で事業収入を増加させ、非常に努力している。	適
送迎運行経費補助金	0	0	0		
日中一時支援受託金	514,000	575,728	61,728		
利用者就業事業収入	420,000	264,272	△ 155,728		
処遇改善補助金	165,000	344,078	179,078		
雑収入（利息，職員給食等）	1,314,000	1,557,950	243,950		
収入計	120,621,000	120,042,115	△ 578,885		
人件費	93,210,000	85,910,889	△ 7,299,111	〔勤務体制：正職１４人、非常勤２２人〕 今年度も職員の育児休暇取得があったが、代替職員を育休取得予定職員と重複して雇用する期間を設け、申し送り等支援の質を維持する取組を行うとともに、仕事と育児の両立支援にも取組んでいた。 全体の勤務体制を考慮しながら、バランスよく運営されたので、人件費は予算よりも減額となった。 夏場の水・電気使用量の増加によって、光熱水費が予算より増額したこと、送迎による燃料費の増額があったものの、全体的には必要最小限で計画的に支出されている。	適
管理費	15,169,000	15,432,706	263,706		
消耗品費	450,000	543,440	93,440		
燃料費	1,896,000	2,026,644	130,644		
印刷製本費	115,000	97,845	△ 17,155		
光熱水費	2,750,000	3,079,324	329,324		
修繕料	1,519,000	1,561,544	42,544		
通信運搬費	335,000	243,792	△ 91,208		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	562,000	540,030	△ 21,970		
委託料	942,000	826,021	△ 115,979		
賃借料	1,150,000	861,664	△ 288,336		
その他	5,450,000	5,652,402	202,402		
事業費（ソフト事業等）	1,521,000	1,158,085	△ 362,915		
一般管理費	2,648,000	2,647,377	△ 623		
予備費	8,073,000	0	△ 8,073,000		
支出計	120,621,000	105,149,057	△ 15,471,943		
収　支	0	14,893,058	14,893,058		

総合コメント

今年度は送迎運行経費補助金がなくなったが、本来の事業収益を増額させるなど、職員1人ひとりがコスト意識を持ち、効率的効果的な施設運営がなされた結果であったと判断できる。事務所及び施設の整理整頓により、時間の無駄が省け、効率的に業務を遂行し、もって利用者・支援者の安全に繋がった。費用対効果の視点で、社会福祉協議会規程により適正に予算執行されており良好である。衛生管理や感染予防対策等にも適切に支出され、利用者等の食中毒や事故を防止でき効果があった。安心・安全な管理運営が、新たな利用者拡大にも繋がり、施設全体が良い循環をしながら運営されており、安定した経営結果であった。

平成２４年度　たんぽぽ　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		開館日数：245日 延べ利用者7,560人(88.16%) 平成25年3月31日現在入所者数34人（12月末に1人退所）　　（定員35人） ※定員一杯まで利用者を増やし、日中一時支援でも実績を増加させた。 ※利用者は重度の知的障害者、重度の重複障害者であり、体調管理が難しい中で、施設として健康管理や給食にも工夫をこらした対応をしており、昨年に続き高い利用状況であった。	適
事業収支	収入	定員35名の登録があったため、予算では介護給付費収入を多く見込んでいたが、12月末に1名が退所し、利用者のやむを得ない病気等での欠員、欠席などで収入が減少したが、金額的にはは例年と大差がない。 　日中一時支援では、昨年よりも利用者が6名、利用日数が5日増え、契約利用者実数が27名（延べ104名）を受け入れた結果、昨年を上回る収入があった。	適
	支出	利用者の障害が重度であるため、常時介護が必要で、職員は常に緊張を強いられる環境にあり、また、昼食時間も介護に従事しなければならないなど、必然的に従事作業が時間外まで及んでいる状態である。そのような中でも書類の管理や提出を徹底し、業務の改善及び向上を図っている。業務改善と支援対象者の拡大により増収を図り、必要な人材の確保に努めるなど、適正な支出を行い着実に成果を上げている。 　修繕費については、今年度も安全な送迎を継続するため公用車等の整備を優先的に行い、屋根の水漏れ補修や天井照明器具の取替え、及び特殊建物定期点検指摘事項の工事など、必要な修理を行っていた。 　また固定資産取得については、ＡＥＤとパソコンを購入したが、業務に必要不可欠で金額的にも妥当な支出であった。特に、パソコンについては、従来はリース対応であったが、経年での経費削減を図ることが可能と判断したため、年度末に購入したものである。 　市場の値動きを見定め、費用対効果で検証しながら慎重に備品購入しており、５年という長い指定管理期間を有効に活かした経営で安心できるものであった。 　総合的に、利用者の安全を重視した経営方針でわかりやすい支出内容で、良好な運営状態を継続させていると判断した。	適

平成２４年度　たんぽぽ　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書面・実地確認	適切に報告等されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	地方自治法など各種法令・規程に関する書類は提出されていた	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、5/1報告　月次報告確認	仕様書通り行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、5/1報告、毎月月次報告確認	仕様書通り行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	4/1予算、5/1決算、毎月書面確認	仕様書通り行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月会議・書類管理指定管理者面接	十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	毎月書面・実地確認	仕様書通り行われている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	毎月書面・実地確認	仕様書通り行われている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	毎月書面・実地確認	仕様書通り行われている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	毎月書面・随時実地確認	仕様書通り行われている	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書面・実地確認	仕様書通り行われている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	報告・書面・月次報告	仕様書通り行われている	適
		事故等の報告書が提出されたか	随時報告・　書面確認	仕様書通り行われている	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	随時報告・　書面確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	随時報告・　実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	随時報告・　実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	随時報告・　実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされている	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告・実地確認	点検・保守は行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	月次報告・実地確認	点検・保守は行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	月次報告・実地確認	清潔に清掃されていた	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	月次・実地確認	適切に管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時・実地確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	随時・実地確認	適切に管理されている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時・実地確認	適切に管理されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	月例会議・実地確認	パンフレット類は整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	毎月確認	ホームページの更新はされている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	－	該当なし	－
	システム管理	更新・変更は常になされているか	－	該当なし	－
		トラブルに対応したか	－	該当なし	－

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について誠実に履行されていた。各種計画書なども期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、施設修繕、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。

平成２４年度　たんぽぽ　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
身体機能維持訓練・歩行訓練	麻痺や拘縮を予防し、残存能力の維持及び身辺処理能力の向上を図る。	理学療法士からの指導（延べ43名が実技指導・相談実施）に基づき、職員が日頃の活動や支援の中で、身体機能維持・麻痺や拘縮予防に努め、身辺処理能力の維持向上を図った。	利用者個々の持っている力や身辺処理能力の維持向上が図られ有用である。日常の支援の中で、機能訓練の考え方を取り入れ活用できるほどに、研修・研鑽が積まれており、高く評価できる。	適
感覚統合療法	第３木曜日（午前） 外界からの刺激を適正に処理・統合し、望ましい動作や行動をとることができにくい利用者に対して実施する。	感覚統合療法を感覚統合療法講師の指導の基に実施（１２回/延べ３８名）	動作や行動が利用者個々の状況に応じて、表現・表出できる効果があった。	適
音楽療法	月２回　１時間／１回 （第１・３火曜日） 音楽が持つ特性を利用したアプローチにより、意思の表出や情緒の安定等を図るために実施する。	音楽療法講師２名により音楽療法を実施した。 （午後実施　延べ１０８名）	音楽によるアプローチで、利用者の意思が表出しやすくなり、情緒の安定をもたらすことができた。	適
乗馬療法	月２回　１時間／１回 乗馬を体験することで、バランス感覚を保持し、情緒の安定を図る。	湯の山乗馬クラブにて乗馬療法を実施した。 （延べ１０８名参加）	動物とのふれあいにより、喜びや楽しさを感じることができ、情緒の安定が図られた。 また、姿勢を保持するためのバランス能力が養われた。	適
水中療法	年１回以上 プールで、身体機能訓練や、水遊び等による情緒の安定を図る。	三重県北勢健康増進センターの第２プールを専用利用して水中運動や弛緩等の個々のプログラムを実施した。 （貸切は１６回、専用利用以外にも年間３６回、対象者以外の利用者も利用し機能訓練を行った。）	身体機能の維持及び情緒の安定を図ることができた。	適
音楽・レクリエーション・創作活動	音楽活動、レクリエーション活動、創作活動を、個々の障害者の特性に合わせて経験する機会を増やす。	ピアノ演奏ボランティア（週１回）、打楽器演奏ボランティア（月１回）、歌声ボランティア（月１回）等、幅広く市民と交流し、充実した時間を過ごした。	様々な音楽や人に触れ、情緒交流を図ることができた。参加したボランティアにも理解してもらえる良い機会となった。	適

総合コメント

利用者が重度の知的障害者、重度の重複障害者であり、体調管理が難しい中、施設活動支援として各種訓練を日常活動の中に取り入れ、生活支援として各種療法を積極的に行っており大変評価できる。今後も利用者等のニーズを聞き取りながら積極的に取り組んでいくことを期待する。

平成２４年度　たんぽぽ　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	随時 指定管理者と面接	情報共有は行われている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	月次報告及び実地確認	仕様書通り行われている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされ、修繕等行なわれた。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時実地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切であった	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	月次報告・実地確認	建築基準法・消防法等に定められた点検がなされ、修繕等行なわれた。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告がなされている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	月次報告・実地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	月次報告・実地確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	月次報告・実地確認	仕様書通り行われている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月次報告・実地確認	不具合が生じた際に、適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	月次報告・実地確認	報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	月次報告・実地確認	適切であった	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守を定期的に実施し、軽易な修繕については毎月の業務報告書及び連絡協議会で報告した。
上記業務の実施については適正であると判断する。
なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。

チェックシート⑤

平成２４年度　たんぽぽ　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
		許可証は速やかに発行されたか	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	月例会議・実地確認	仕様書通り行われている	適
		ホームページは見易いか	毎月 ＨＰ確認	見易いものであった	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	実地随時確認	良好であった	適
		使用者に対する指導は適切であったか	実地随時確認	適切に対応されていた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地随時確認	障害者に配慮した方法で明記していた	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	実地随時確認	仕様書通り行われている	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地随時確認	適切に管理されていた	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地随時確認	適切に管理されていた	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地随時確認	適切に管理されていた	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	実地随時確認	清潔に清掃されていた	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地随時確認	障害物は見られなかった	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	実地随時確認	良好に管理されていた	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地随時確認	適切に管理されていた	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地随時確認	良好に管理されていた	適
		草刈りや除草はされているか	実地随時確認	良好に管理されていた	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	実地随時確認	快適に利用できる環境となっていた	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地随時確認	適切に分別が行われていた	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地随時確認	適切に管理されていた	適

総合コメント

施設を利用している障害者の保護者の方々ときめ細かく連絡を取り、利用者一人ひとりに合わせた支援を行うとともに、施設維持管理業務も適正に遂行した。その創意工夫や施設・障害に対する認識を深めてもらえるよう、施設主催の地域交流やイベントでは、幅広い年齢の地域住民が参加しやすい企画を立案し、成功を収めていた。毎年行事を開催することで、地域に根ざした施設としての役割を果たし、効果的に運営されていたと判断する。

また、施設サービスに関するアンケートや関係者による委員会を実施するなど、施設運営について利用者の意見を取り入れる努力も見られ、利用者やその保護者から高い信頼を得た中で、公正に運用されていた。

なお、各項目の確認方法については、上記のほか月次報告書及び毎月の施設長会議等で行なった。